



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی
استان آذربایجان غربی
معاونت امور درمان

عنوان خط مشی :

راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت در سطح بیمارستان

کد: SUR-PP-3

شماره ویرایش: 2

تاریخ تدوین: ۱۳۹۶/۱۰/۷

تاریخ بازنگری: اردیبهشت ماه ۱۴۰۳

تاریخ ابلاغ: خرداد ماه ۱۴۰۳

تعداد صفحات: ۱

دامنه (محدوده): کل بیمارستان

فرد پاسخگو: کلیه کارکنان بیمارستان

کارکنان مرتبط: بخش‌های پذیرش، اطلاعات، نگهبانی، منشی بخش‌ها

تعاریف: موارد موجود در این سند کاملاً گویا بوده و نیازی به تعریف نیست

ذینفعان: کلیه گیرندگان خدمت، کلیه پرسنل بیمارستان

امکانات و تسهیلات: واحد پذیرش، واحد اطلاعات، پمفلت های آموزش، اطلاعات بروز سایت

بیانیه خط مشی و روش: نظریه لزوم راهنمایی و هدایت گیرندگان خدمت درباره دسترسی به خدمات فضاهای فیزیکی مورد نیاز، خدمات جانبی و رفاهی در بیمارستان سیاست های زیر در این باره اتخاذ گردیده است ۱- کلیه پرسنل ملزم به راهنمایی و هدایت صمیمانه و محترمانه مراجعین بیمارستان می باشند .
۲- واحد آموزش همگانی (آموزش بیمار) به صورت تلفنی و حضوری پاسخگوی تمامی مراجعین می باشد .
۳- مسیرهای دسترسی به تمام نقاط مجاز برای مراجعین بیمارستان مشخص و باز می باشد .
۴- واحد حقوق گیرنده خدمت متولی اصلی تسهیل راهنمایی و هدایت گیرنده خدمت در بیمارستان می باشد

روش اجرایی:

- ۱- متصدی پذیرش در زمان پذیرش اطلاعات اولیه را در اختیار بیمار قرار می دهد .
- ۲- متصدی پذیرش در زمانی که بیمار در خصوص هزینه درمان سوال داشته باشد وی را راهنمایی مینماید .
- ۳- متصدی پذیرش به سوالات بیمار راجع به خدمات ارائه شده در بیمارستان پاسخ می دهد .
- ۴- پرستار در حین پذیرش بیمار در بخش خدمات قابل دسترسی در بخش را برای بیمار توضیح داده و در فرم آموزش ثبت می نماید .
- ۵- مدد کار بیمارستان با همکاری مسئول آموزش همگانی در صورت نیاز به استفاده از خدمات نهادهای حمایتی ، هماهنگی لازم را برای وی انجام می دهد.
- ۶- مسئول حقوق گیرنده خدمت بوجود و بروز رسانی تعرفه های اعمال جراحی شایع و هتلینگ در واحد پذیرش و ترخیص ، سالن های انتظار مراجعین نظارت می نماید .
- ۷- مسئول حقوق گیرنده خدمت بر وجود و کارایی تابلوها و خطوط راهنما در هدایت مراجعین نظارت نموده و در صورت نیاز به اقدام اصلاحی موارد را از طریق دفتر بهبود کیفیت و کمیته اخلاق پزشکی پیگیری می نماید.

نحوه ی نظارت بر اجرای خط مشی : مسئول حقوق گیرنده خدمت ناظر بر اجرای این خط مشی می باشد

منابع /مراجع: جزوه آموزشی ارزشها و عقاید گیرندگان خدمت ، منشور حقوق بیمار

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
خانم سیران مظلومی (مسئول حقوق گیرنده خدمت)	آقای فرشید محمدی - مدیر داخلی	دکتر خضریور - رئیس بیمارستان

